

**COMPROMISO No. 4****PLATAFORMA INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA EN CAPTACIÓN Y  
CANALIZACIÓN DE REPORTES RESPECTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
MUNICIPIO DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Nuevo

X

En curso

Tema

Servicios Públicos

Fecha de inicio

22 de agosto de 2019

Fecha de conclusión

22 de agosto de 2020

Institución responsable

Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque

Nombre de la persona  
responsable

Mtra. María Agustina Rodríguez Morán

Puesto

Jefa de Gabinete

Área o Departamento

Presidencia

Correo electrónico

agustina.rodriguez@tlaquepaque.gob.mx

Teléfono

3310576000

Extensión

6017

Gobierno

-

|  |   |  |
|--|---|--|
| Otros actores involucrados   | Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajo, academia, etc.   | <p><b>Comité de seguimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• José Bautista Farías – ITESO (Coordinador)</li> <li>• Freddy Mariñez Navarro – Comité de Participación Social del sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco CPS</li> <li>• Salvador Sánchez Flores – Presidente del Comité Coordinador del Sistema Municipal Anticorrupción de San Pedro Tlaquepaque</li> <li>• María del Socorro Piña Montiel - CIDES</li> </ul> |
|  |   |  |
| Problema/tema que se va a abordar (se pretende resolver)   | Deficiencia en la atención a la ciudadanía.   |  |
| Objetivo principal   | Mejorar la atención ciudadana de quejas reportes o denuncias relativas a la presentación de trámites y prestación de servicios públicos municipales mediante las tecnologías de la información.   |  |
| Breve descripción del compromiso (máximo 280 caracteres)   | Desarrollo de una Plataforma Integral en la que se dé seguimiento a los diferentes medios de captación de reportes, quejas y denuncias respecto de servicios públicos y trámites (telefónico, web, correo electrónico, redes sociales y presencial) para la respectiva atención de los mismos en el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. El compromiso en este Plan incluye la recepción así como la correcta y efectiva canalización del reporte, queja o denuncia a la unidad administrativa competente.  |  |
| <p>Descripción de cómo este compromiso es relevante para avanzar los valores de la OGP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a la información</li> <li>2. Rendición de cuentas</li> <li>3. Participación ciudadana</li> <li>4. Tecnología e innovación para la apertura</li> </ol> | <p>Acceso a la información: Es relevante ya que es una plataforma abierta en la que se visualizan los reportes ciudadanos, y pueda informarse qué área es la responsable.</p> <p>Rendición de cuentas: Es relevante porque permite conocer que áreas y servidores públicos son los responsables de atender las quejas, reportes y denuncias ciudadanas.</p> <p>Participación Ciudadana: Es relevante ya que la iniciativa surgió de mesas con participación de ciudadano, a partir de una problemática específica, y con miras al desarrollo de un mecanismo que permita a la ciudadanía interactuar y conocer mediante un mecanismo intuitivo y sencillo con el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.</p> <p>Tecnología e innovación para la apertura: Es relevante porque aumenta el nivel de participación, mejora la captación y</p> |  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>canalización, eficiente la atención y redistribución de recursos, para tomar la toma de decisiones basada en datos.</p>   |
| <p>Descripción de cómo este compromiso es relevante en el combate a la corrupción:</p> <p>(Señalar los elementos considerados para la evidencia de medición de impacto alcanzado)</p> | <p>La burocracia, desorganización y una mala canalización de los problemas primarios (quejas, reportes, denuncias, etc.) son sin duda elementos que puede favorecer la corrupción definida como de bajo impacto, la cual propicia la intermediación de terceros - conocidos coloquialmente como coyotes- que en conjunto con servidores públicos buscan obtener beneficios económicos a partir de la atención de los ciudadanos y sus quejas respecto de servicios públicos.</p> <p>Lo anterior ocasiona un problema público que implica la relación entre los actores: burócratas y los particulares, generando un riesgo para que se dé un hecho de corrupción, es por eso que la norma 37001 / 2019 anti-soborno señala que se debe implementar un sistema automatizado para evitar el contacto persona a persona, con el objetivo de automatizar la prelación en la atención.</p> <p>El impacto será medido a través del porcentaje de quejas, reportes y denuncias, recibidos y efectivamente canalizados a las unidades administrativas competentes; señalándose como objetivo el 100% de correcta canalización, respecto de los servicios públicos y trámites elegidos.</p> |

| No | Metas verificables para el cumplimiento del compromiso (Acciones)   | Fecha de inicio | Fecha de conclusión | Responsable                    | Área o Departamento                    | Correo electrónico                   | Indicador   | Entregables  |
|----|---|-----------------|---------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|---|--|
| 1  | Inducción en materia de Gobierno Abierto.   | 22/08/19        | 11/10/19            | Rodrigo Alberto Reyes Carranza | Director de la Unidad de Transparencia | tlaquepaque.transparencia@gmail.com  | 1 sesión<br>Personal capacitado en temas de Gobierno Abierto.                                 | Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Material<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Constancias                          |
| 2  | Mesa de trabajo para definir del catálogo de trámites y servicios municipales con los cuáles se iniciará. | 20/09/19        | 25/10/19            | Pablo López Villegas           | Director de Planeación y Programación  | pablo.lopez@tlaquepaque.gob.mx       | 1 sesión<br>Observaciones y aportaciones catálogo de trámites y servicios                     | Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Minuta<br>Catálogo validado y áreas competentes  |
| 3  | Capacitación para los integrantes del Ayuntamiento que participarán en el desarrollo de la Plataforma     | 28/10/19        | 15/11/19            | Verónica Leño                  | Directora de Atención Ciudadana        | veronica.gonzalez@tlaquepaque.gob.mx | 1 sesión<br>Personal capacitado en relación con la creación del proyecto de Gobierno Abierto. | Convocatoria/<br>Invitación<br>Lista de asistencia<br>Material presentado<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Constancia |
| 4  | Revisión del funcionamiento actual del sistema de atención ciudadana.                                     | 18/11/19        | 25/10/19            | Pablo López Villegas           | Director de Planeación y Programación  | pablo.lopez@tlaquepaque.gob.mx       | Diagnóstico del funcionamiento del sistema de atención ciudadana.                             | Documento que contenga el diagnóstico de funcionamiento.   |

|    |   |          |          |                                |                                       |                                       |   |  |
|----|---|----------|----------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| 5  | Sesión de seguimiento por parte del comité de seguimiento.                  | 28/10/19 | 01/11/19 | José Bautista Farías           | Comité de seguimiento                 | jbautista@iteso.mx                    | 1 sesión<br>Observaciones y aportaciones al desarrollo del compromiso                                 | Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Minuta   |
| 6  | Integración de los elementos de innovación en el marco de gobierno abierto. | 28/10/19 | 15/11/19 | Pablo López Villegas           | Director de Planeación y Programación | pablo.lopez@tlaquepaque.gob.mx        | Elementos de innovación que se integran al sistema informático de captación y seguimiento.            | Documento que contenga el proyecto de plataforma y su funcionamiento en detalle.   |
| 7  | Desarrollo informático de la plataforma integral de atención.               | 18/11/19 | 15/12/19 | María Guadalupe Rangel Mercado | Directora de Procesos e Informática   | agustina.rodriguez@tlaquepaque.gob.mx | Primer entregable de funcionamiento de la Plataforma.   | Bases de Datos.<br>Interfaz.   |
| 8  | Periodo de prueba de la Plataforma.   | 06/01/20 | 31/01/20 | Agustina Rodríguez Moran       | Jefa de Gabinete                      | agustina.rodriguez@tlaquepaque.gob.mx | Una prueba de recepción, canalización y seguimiento por trámite.<br>Creación de la Plataforma         | Documento con el seguimiento de cada una de las pruebas por trámite, con el control de errores y mejoras.  |
| 9  | Sesión de seguimiento por parte del comité de seguimiento.                  | 03/02/20 | 02/03/20 | José Bautista Farías           | Comité de seguimiento                 | jbautista@iteso.mx                    | 1 sesión<br>Observaciones de los integrantes de la sociedad civil que le dan seguimiento al proyecto. | Documento generado con elementos de retroalimentación y co-creación.<br>Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Minuta<br>Cuestionario |
| 10 | Socialización y capacitación para   | 02/03/20 | 15/05/20 | Verónica Leño                  | Directora de Atención Ciudadana       | veronica.gonzalez@tlaquepaque.gob.mx  | Número de servidores públicos de todas las  | Convocatoria/Invitación  |

|    |  |          |          |                          |                                       |                                       |  |  |
|----|--|----------|----------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
|    | operación de la plataforma con actores internos (áreas administrativas municipales)                              |          |          |                          |                                       |                                       | unidades administrativas que cuenten con servicio o trámite, que conocen la plataforma y pueden utilizarla para socializarla.        | Lista de asistencia<br>Material presentado<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Constancia  |
| 11 | Retroalimentación y visto bueno de la sociedad civil participante.   | 18/05/20 | 12/06/20 | José Bautista Farías     | Comité de seguimiento                 | jbautista@iteso.mx                    | 1 sesión.<br><br>Observaciones de los integrantes de la sociedad civil que le dan seguimiento al proyecto, y en su caso visto bueno. | Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Orden del día  |
| 12 | Presentación de la Plataforma (sistema de atención)  | 15/06/20 | 31/07/20 | Agustina Rodríguez Moran | Jefa de Gabinete                      | agustina.rodriguez@tlaquepaque.gob.mx | 1 sesión.<br><br>Presentación de la plataforma en funcionamiento.  | Plataforma funcionando en su totalidad (sistema de atención integral).<br><br>Convocatoria<br>Lista de asistencia<br>Memoria fotográfica y audiovisual<br>Orden del día. |
| 13 | Revisión y evaluación final del funcionamiento del nuevo sistema de atención ciudadana a través de la plataforma | 31/07/20 | 22/08/20 | Pablo López Villegas     | Director de Planeación y Programación | pablo.lopez@tlaquepaque.gob.mx        | Correcto funcionamiento de la plataforma a través de usuario simulado de una muestra de reportes y servicio.                         | Documento con el registro de los reportes de trámites con usuario simulado de la muestra tomada.   |